Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

33 149 Inspectie voor de Gezondheidzorg (IGZ)

Nr. 47 BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 juli 2016

In het debat van 14 maart 2013 (Handelingen II 2015/16, nr. 62, item 7) heb ik toegezegd om uw Kamer jaarlijks voor het zomerreces te informeren over de uitvoering en voortgang van het verbetertraject van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Aanleiding voor dit verbetertraject vormden de structurele verbeterpunten, die mede naar aanleiding van de adviesrapporten van mevrouw Sorgdrager en de heer Van der Steenhoven van november 2012 zijn geconstateerd in de uitvoering van de toezichttaken van de inspectie. Daarbij heb ik de voortgang van het verbetertraject de afgelopen jaren laten toetsen door een externe visitatiecommissie onder voorzitterschap van mevrouw Sorgdrager. Ik heb u jaarlijks gerapporteerd over de bevindingen van deze visitatiecommissie en de IGZ heeft de integrale rapportages van de visitatiecommissie op haar eigen website gepubliceerd.

Samenvatting

Met deze brief geef ik u actuele informatie over de voortgang en afronding van het verbetertraject bij de IGZ en geef ik inzage in de ontwikkeling die de inspectie voor de komende jaren beoogt.[1] Daarbij bouw ik voort op mijn eerdere voortgangsrapportages aan uw Kamer[2], alsook op het Algemeen Overleg dat ik op 7 april 2016 met uw Kamer gevoerd heb over de IGZ. In dit AO heb ik toegelicht dat de inspectie in de afgelopen drie jaar een sterke ontwikkeling heeft doorgemaakt. In de afgelopen drie jaar is de organisatie van de IGZ verstevigd en het toezicht versterkt. Er staat nu een toezichthouder die daadkrachtig optreedt en handhaaft als het publieke belang daarom vraagt.

[1] Daarmee voldoe ik mijn toezegging aan deze Kamer in het debat van 14 maart 2013 om u jaarlijks vóór het zomerreces een evaluatie te sturen over de voortgang van het verbetertraject IGZ.

[2] Kamerstuk 33 149, nr. 26, Kamerstuk 33 149, nr. 37.

kst-33149-47
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2016

De IGZ rondt dit jaar het verbetertraject af. Conform de planning die ik in mijn brief van 10 juli 2014 met uw Kamer heb gedeeld zal de inspectie de komende 2 á 3 jaar benutten voor structurele borging van de gerealiseerde verbeteringen, maar bovenal voor de vernieuwing van de informatievoorziening. Een belangrijk ijkpunt is het stakeholderonderzoek dat de IGZ in 2017 uitvoert, waarin zij zal toetsen hoe de ontwikkeling van het toezicht zich verhoudt tot de ervaringen en verwachtingen van de belangrijkste stakeholders.

De continue ontwikkelingen in de zorgsector vragen om een wendbare toezichthouder. Een toezichthouder die in staat is de toepassing van toezicht en handhaving aan te passen aan de veranderingen in de samenleving en in de zorg en daardoor steeds doeltreffend en doelmatig toezicht kan houden. In het laatste deel van deze brief zal ik daarom toelichten hoe de inspectie het toezicht de komende jaren blijft ontwikkelen. Daarbij vind ik het belangrijk dat we in Nederland mede vertrouwen kunnen ontlenen aan de manier waarop de kwaliteit en veiligheid van zorg in Nederland gewaarborgd wordt. Dat vergt naast effectieve kwaliteitsborging door de zorgaanbieders en effectief toezicht ook een beleid van transparantie. De inspectie zal zich in dit verband sterk maken voor een vergroting van de openheid in de zorg en daar zelf aan bijdragen door het verder verruimen van de openbaarmaking van de resultaten van het toezicht.

1. Resultaten verbetertraject

De visitatiecommissie van de IGZ heeft dit voorjaar de derde en laatste visitatie uitgevoerd in het kader van het driejarige verbetertraject. In de laatste rapportage[3] maakt de commissie de balans op van de resultaten van het verbetertraject en constateert zij dat de inspectie het afgelopen jaar opnieuw grote stappen heeft gezet. Daarbij concludeert de commissie dat er sprake is van een herstel van het vertrouwen in de IGZ. Alles overziend benadrukt de commissie dat voortdurende ontwikkeling van de organisatie en het toezicht vanwege de snelle veranderingen in het zorgaanbod van belang blijven, en dat zij er vertrouwen in heeft dat de IGZ deze ontwikkeling kan doorzetten.

Versterking interne organisatie

Ik onderschrijf deze conclusie van de visitatiecommissie. Met de verbeteringen die de IGZ de afgelopen drie jaar heeft gerealiseerd staat er een moderne toezichthouder, die vanuit haar wettelijke taak met «gezond vertrouwen» als motto toeziet op het publieke belang van een goede en veilige gezondheidszorg. Met ingrijpende maatregelen, waaronder de tijdelijke uitplaatsing van het klachtenmeldpunt, de afstoting van de regionale vestigingen, de centrale herhuisvesting, het meer doelmatig inrichten van eenheden en verantwoordelijkheden en het vergroten van de eenheid en eenvoud van werkprocessen heeft de IGZ de afgelopen jaren belangrijke knelpunten voor de ontwikkeling van het toezicht op de kwaliteit van de zorg weggenomen. Deze maatregelen hebben veel tijd en inzet gevraagd van de IGZ, maar hebben ertoe geleid dat er nu een organisatie staat waarin inspecteurs vanuit een eenduidig begrip kunnen optreden en indien nodig opschalen. De visitatiecommissie benadrukt in dit verband ook het belang van de instroom van nieuwe medewerkers op alle niveaus in de organisatie, die zichtbaar hebben bijgedragen aan de versterking van de organisatie.

[3] Website IGZ, www.igz.nl/actueel/nieuws/rapporten-visitatiecommissie-igz.aspx.

Contact met patiënten, cliënten en betrokken familieleden

Een van de pilaren van het toezicht is het contact met mensen met een klacht of signaal over de kwaliteit van de zorg. Dit is over de hele linie verbeterd. Mensen met een klacht of signaal over de kwaliteit van de zorg worden sinds 2014 professioneel, deskundig en betrokken op weg geholpen door medewerkers van het Landelijk Meldpunt Zorg en voelen zich daarbij serieus genomen.[4] De IGZ zoekt daarnaast in haar toezicht de ervaringen van patiënten bewust op, bijvoorbeeld via Zorgkaart Nederland of in het contact met cliëntenraden en gesprekken met cliënten en hun begeleiders tijdens inspectiebezoeken[5].

De communicatie met melders over de manier waarop hun melding betrokken worden in het toezicht en de resultaten hiervan is sterk verbeterd, zo constateert ook de visitatiecommissie. Daarbij hecht ik in het bijzonder aan de verbeteringen in de meer directe relatie die ontstaat wanneer iemand geraakt wordt door een calamiteit in de zorgverlening. De inspectie zorgt ervoor dat het belang van de betrokken patiënt en betrokken familieleden een duidelijke plek heeft in het toezichtonderzoek. Zij kunnen er daarbij op rekenen dat de IGZ optreedt als een betrouwbare partner, die vanuit het publieke belang bij verantwoorde zorg zorgvuldig en adequaat toeziet op incidenten en calamiteiten, conform de in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) vastgelegde procedures. Zoals ik op 8 juli 2015 met uw Kamer gedeeld heb[6], heeft de inspectie per 1 oktober 2015 een aparte procedure ingesteld met betrekking tot onderzoek naar calamiteiten in de gehandicaptenzorg en de ouderenzorg.

Mede op basis van de verbeteringen in de contacten met de gebruikers van zorg constateer ik dat de IGZ vanuit haar rol als toezichthouder midden in de samenleving staat. Dit stelt de inspectie in staat om met meer omgevingsbewustzijn te opereren. Dat blijkt ook uit het gehoor dat de inspectie vindt bij het uitdragen van haar strategische visie in het Meerjarenbeleidsplan 2016–2019, dat mede op basis van inbreng van de belangrijkste stakeholders tot stand is gekomen.

Vergroting slagkracht

De verbeteringen die de inspectie de afgelopen jaren heeft doorgevoerd in het toezicht naar aanleiding van meldingen hebben als resultaat dat zij nu beter in staat is het toenemend aantal signalen en meldingen te verwerken en tijdig te beoordelen op welke manier deze betrokken moeten worden in het toezicht. De visitatiecommissie constateert in dit verband dat de kwaliteit, uniformiteit en tijdigheid van de afhandeling van meldingen sterk verbeterd is. Hoewel de afhandeling van sommige zeer complexe meldingen vanwege juridische procedures of afstemming van de rapportage met de betrokkenen lang kan duren, ziet de commissie dat de IGZ de voortgang goed in beeld heeft en stuurt op de afgesproken termijnen. Daarbij ziet de commissie ook verbeteringen in de crisisaanpak bij calamiteiten met een groot afbreukrisico, waarbij nu effectief wordt opgeschaald, zodat minder verdringingseffect optreedt ten aanzien van de overige casuïstiek die de IGZ in behandeling heeft.

Het gezag van de inspectie steunt vandaag mede op een sterke juridische ondersteuning van het toezicht en een actieve communicatie over toezichtbevindingen. Door te werken met multidisciplinaire teams waarin juristen in een vroeg stadium meedenken met inspecteurs is het juridisch

[4] Kamerstuk 33 149, nr. 41.
[5] Zie bijlage 1, Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.
[6] Kamerstuk 24 170, nr. 151.

perspectief verankerd in het toezichtproces en is eerder duidelijk welke inzet van handhavingsmaatregelen het meest effectief is.
De betrokkenheid van communicatieadviseurs stelt de inspectie in staat om aandacht te genereren voor toezichtbevindingen. De inspectie maakt daarbij in toenemende mate gebruik van begrijpelijke taal en moderne hulpmiddelen en werkt aan een verdere verbetering van de toegankelijkheid van toezichtbevindingen voor een breed publiek. Beoogd wordt dat zorgaanbieders en fabrikanten deze informatie kunnen betrekken bij het verbeteren van de kwaliteit en de veiligheid van zorg. Daarnaast stelt het gebruikers van zorg beter in staat om een overwogen keuze te maken voor een zorgaanbieder.

Het op 15 juni 2015 ondertekende samenwerkingsconvenant tussen de IGZ en het Openbaar Ministerie (OM) draagt er aan bij dat wanneer strafrechtelijke vervolging mogelijk aan de orde is, een goede afstemming plaats vindt tussen IGZ en OM binnen de mogelijkheden van de wet. De inspectie schuwt daarbij niet om lastige zaken op te pakken. Wanneer de uitspraak van de rechter afwijkt van wat de inspectie beoogd had, benut de inspectie deze uitspraak voor het verbeteren van de eigen toezichtstrategie en de aanscherping van de normenkaders in en van de sector.

Deskundig en kritisch tegenwicht

Waar leden van uw Kamer drie jaar geleden de vraag stelden of de inspectie voldoende in staat is om deskundig en kritisch tegenwicht te bieden aan zorgbestuurders, heeft de inspectie het aanspreken op bestuurlijke verantwoordelijkheid nu een centrale plek gegeven in haar toezichtmethoden. Daarbij zet de IGZ bestuurlijke gesprekken in en is zij beter in staat om haar bevoegdheden situationeel in te zetten, toegespitst op de omstandigheden bij de zorgaanbieder.

Deze maand publiceren de IGZ en de Nederlandse Zorgautoriteit hun gezamenlijk kader Goed bestuur in de zorg, waarin zij aangeven wat zij verstaan onder goed bestuur en hoe zij hier toezicht op houden. Dit kader bouwt voort op de ervaringen die de toezichthouders tot nu toe hebben opgedaan in het toezicht op goed bestuur. Mede op basis van de door de brancheorganisaties zelf opgestelde governancenormen wordt in het kader uiteengezet op welke punten de toezichthouders actief leiderschap verwachten van de bestuurders. De IGZ en de NZa zien daarbij zowel toe op gedrag en cultuur als systemen. Uitgangspunt voor de IGZ is of de zorgaanbieder door bevordering en stimulering enerzijds, en waarborging en bijsturing anderzijds in control is op de kwaliteit en veiligheid. Het toezicht op bestuurlijke verantwoordelijkheid heeft daarmee specifiek ook betrekking op de relatie met het interne toezicht, de zorgprofessionals en de stakeholders.

Doorontwikkeling risicotoezicht

De IGZ heeft zich ontwikkeld tot een wendbare organisatie die heldere prioriteiten stelt voor een gerichte aanpak van de grootste risico's in de zorg. In het werkplan van de IGZ voor 2016[7] laat de IGZ zien hoe zij op basis van signalen van burgers, professionals en eigen bevindingen vijf prioritaire thema's heeft geselecteerd die extra toezichtinspanningen vereisen. De visitatiecommissie signaleert in dit verband dat de doorontwikkeling van het risicogestuurd toezicht in het afgelopen jaar aan momentum verloren heeft. Ik herken hierin de uitdaging voor de IGZ om de juiste balans te vinden tussen enerzijds het belang om adequaat te reageren op het groeiend aantal meldingen en anderzijds het belang om

[7] Kamerstuk 33 149, nr. 43.

voldoende tijd vrij te maken voor het risicogericht toezicht. Verderop in deze brief zal ik toelichten op hoe de IGZ de komende jaren in de praktijk een invulling geeft aan dit spanningsveld.

Het risicotoezicht wordt ondersteund door het toegenomen vermogen van de inspectie om op basis van de beschikbare toezicht- en kwaliteitsinformatie inzicht te krijgen in waar de grootste risico's te verwachten zijn in de zorgverlening. De inspectie verzamelt periodiek interne en externe informatie met signaalwaarde voor de kwaliteit van de zorg. De informatie hiervoor haalt zij uit openbare bronnen, uit haar contacten met kennisinstituten, uit eigen toezichtdata en uit de ervaringen van haar inspecteurs. Enerzijds vergroot de inspectie hiermee haar inzicht in risico's die zorg- of sectorbreed gelden. Anderzijds stelt het de inspectie in staat om de prestaties van individuele zorgaanbieders in de bredere context van de sector te plaatsen.

Het door de inspectie ontwikkelde IRIS risico-inventarisatie systeem wordt in dit verband buiten de IGZ en ook internationaal gezien als voorbeeld voor andere inspecties. Inspecteurs hebben zodoende een betere kennispositie en kunnen inspectieonderzoeken daardoor meer doelgericht inrichten en scherper doorvragen om te toetsen of zorgaanbieders in control zijn. Daarbij maakt de inspectie voor een deel van de toezichtvelden ook gebruik van de ervaringen die patiënten en cliënten hebben gedeeld via Zorgkaart Nederland. Voor een aantal andere toezichtvelden is dit helaas nog niet mogelijk, doordat patiënt en cliëntervaringen nog niet met de beoogde precisie herleid kunnen worden naar de betreffende zorgaanbieder.

De IGZ zet zich in samenspraak met het Zorginstituut Nederland en de veldpartijen in voor het gebruik en de doorontwikkeling van de kwaliteitsindicatoren, zodat voor ieder toezichtveld een behapbare set ontstaat die een wezenlijk inzicht geeft in de kwaliteit van de zorg, zonder onnodige administratieve lasten te creëren. Afhankelijk van de ontwikkelingsfase van een sector kan de inspectie indicatoren ook gebruiken als sturingsinstrument. De basisset kwaliteitsindicatoren ziekenhuizen is hiervan het meest vergevorderde voorbeeld. Door de gebruikte indicatoren in samenwerking met veldpartijen periodiek te herijken, wordt het veld aangezet om de zorg te blijven verbeteren en risico's weg te nemen. De IGZ signaleert daarbij welke ziekenhuizen achterblijven in de ontwikkeling van kwaliteit en veiligheid. Ook in het toezicht op apotheken, ouderenzorg, gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg, forensische zorg, jeugdzorg en medische hulpmiddelen maakt de IGZ gebruik van met veldpartijen afgestemde kwaliteitsindicatoren.

Bestuurlijke ruggensteun

Afgelopen jaar heb ik invulling gegeven aan mijn toezegging om de IGZ bestuurlijke ruggensteun te verlenen met een drieluik aan maatregelen.
Om de onafhankelijke oordeelsvorming van de IGZ duidelijker te markeren heb ik vastgelegd[8] hoe de IGZ aangestuurd wordt, hoe de IGZ rapporteert over haar bevindingen en hoe ik daarbij het eventuele gebruik van mijn wettelijke aanwijzingsbevoegdheid nadrukkelijk aan democratische controle onderwerp.
Zoals ik heb toegelicht in het beleidskader Goed Bestuur[9], heb ik met ingang van 1 januari 2016 de aanwijzingsbevoegdheid op grond artikel 27 van de Wkkgz gemandateerd aan de inspecteur-generaal. Zij is zodoende

[8] Kamerstuk 33 149, nr. 38.
[9] Kamerstuk 32 012, nr. 35.

bevoegd namens de Minister een aanwijzing te geven en kan daarmee voortvarender optreden.
Om de handhavingsmogelijkheden van de IGZ verder te versterken heb ik daarnaast een wetsvoorstel in voorbereiding tot wijziging van een aantal gezondheidswetten. Deze wetswijzigingen zijn erop gericht de knelpunten die de IGZ ervaart bij de uitvoering van haar toezichttaken weg te nemen. Daarbij zijn ook de 48 aanbevelingen betrokken uit de door ZonMW gecoördineerde «Thematische Wetsevaluatie bestuursrechtelijk toezicht op de kwaliteit van zorg».

2. Afronding verbetertraject en vervolgstappen

Met deze resultaten concludeer ik dat er een betere inspectie staat. Hoewel het toezicht op een dynamische sector als de zorg zich moet blijven ontwikkelen en altijd op kritische belangstelling vanuit de samenleving kan rekenen, constateer ik dat er nu een toezichthouder staat die de stevigheid heeft om doeltreffend en doelmatig invulling te kunnen geven aan haar toezichttaken. De inspectie heeft daarbij laten zien in staat te zijn de toepassing van toezicht en handhaving aan te passen aan de ontwikkelingen in de zorg. De inspectie heeft daarmee met succes invulling gegeven aan het verbetertraject dat ik drie jaar geleden in uw Kamer heb aangekondigd.

Zoals voorzien zal de implementatie van het kwaliteitssysteem en de nieuwe informatievoorziening respectievelijk in 2017 en 2018 afgerond worden. De afronding hiervan zal de organisatie en het toezicht verder versterken. Beide instrumenten vormen daarbij belangrijke schakels in de beoogde samenhang tussen de gerealiseerde verbeteringen.

Informatievoorziening

De manier waarop de IGZ informatie gebruikt voor risicodetectie, onderzoek, rapportage en handhaving is van grote invloed op de effectiviteit en doelmatigheid van het toezicht. Het toezicht wordt steeds kennisintensiever. Daarbij worden bovendien hogere eisen gesteld aan de beveiliging van informatie. Veel van de beoogde verbeteringen in het toezicht zijn daarom mede afhankelijk van een goede ondersteuning door een goede informatievoorziening.

Bij de start van het verbetertraject in 2013 heb ik daarom aangegeven dat een volledige vernieuwing van de informatievoorziening nodig was en dat dit een van de grootste uitdagingen voor de IGZ is. Rekening houdend met de aanbevelingen van de commissie Elias[10] heeft de IGZ bij de vernieuwing van de informatievoorziening de voor het toezicht benodigde informatie en de werkprocessen als uitgangspunt genomen.

Aanbesteding door DICTU

In mijn brief van 30 juni 2015 heb ik u geïnformeerd over de aanpak van de informatievoorziening van de IGZ en het CIBG. Daarbij heb ik aangegeven dat de voor de IGZ benodigde informatievoorziening als dienst wordt afgenomen van een gespecialiseerde partij en dat daarbij in lijn met de Hervormingsagenda Rijksdienst en i-Strategie Rijk is gekozen voor de rijksbrede ICT dienstverlener DICTU. De IGZ zal daarmee niet meer als eigenaar, maar als opdrachtgever voor het informatiesysteem optreden. DICTU zal het technisch beheer uitvoeren. Omdat DICTU voor meerdere organisaties binnen het Rijk werkt, kan zij ook overzien waar hergebruik, samenwerking en standaardisatie mogelijk zijn.

[10] Kamerstuk 33 326, nr. 5.

De levering van nieuwe informatiesysteem door DICTU ten behoeve van de IGZ maken onderdeel uit van het programma «Zaakgericht werken». Dit programma heeft als doel een dienstverlening te ontwikkelen voor zaakgericht werken ten behoeve van verschillende klanten in het domein van vergunningverlening, toezicht en inspectie. Op 12 februari 2016 heeft Bureau ICT Toetsing een advies uitgebracht over dit programma aan de Minister van Economische Zaken. Het advies is op 1 april 2016 met uw Kamer gedeeld[11] en als agendapunt betrokken in het algemeen overleg Telecommunicatie van 24 mei 2016 van de commissie Economische Zaken.

In de eerste aanbesteding door DICTU zijn geen aanbiedingen ontvangen die voldeden aan de gestelde kwaliteitseisen van de IGZ. DICTU heeft vervolgens een zogenoemde minicompetitie uitgeschreven onder haar 5 mantelpartijen. De IGZ heeft uit deze aanbiedingen nu een voorlopige keuze gemaakt voor een systeem. Om te toetsen of dit systeem de benodigde ondersteuning biedt aan de beoogde werkprocessen, voert de IGZ deze zomer een proof of concept uit, waarbij het systeem getoetst word aan de hand van een reële toezichtcasus.

Zoals ik in het algemeen overleg over de IGZ van 7 april jl. al heb aangegeven, zal de nieuwe informatievoorziening de IGZ in staat moeten stellen geaggregeerde overzichten te genereren en daarmee het vermogen van de IGZ vergroten om op basis van toezichtinformatie generieke inzichten te geven in ontwikkelingen in de zorg. Vooralsnog is het uitgangspunt dat zoveel mogelijk gegevens gemigreerd worden van het oude naar het nieuwe systeem. Voor gegevens waarvoor dit niet mogelijk blijk te zijn zullen aanvullende voorzieningen getroffen worden opdat deze wel ten alle tijden voor de IGZ beschikbaar zullen blijven conform de vereisten uit de archief wetgeving. Naar verwachting zal dit najaar de definitieve opdrachtverlening plaatsvinden. Op dat moment zal duidelijk zijn met welk systeem de IGZ gaat werken.

Ten aanzien van de door uw Kamer gevraagde update over de kosten van het systeem en het onderhoud geldt dat, voor zover dit betrekking heeft op de eenmalige en jaarlijkse kosten voor de IGZ voor het informatiesysteem, ik daar pas definitieve inzage in kan geven nadat de definitieve opdrachtverlening heeft plaatsgevonden.

Implementatie

Parallel aan de inkoop van het nieuwe informatiesysteem werkt de IGZ aan de voor een geslaagde informatievoorziening benodigde organisatorische veranderingen. Met het oog op de aanbesteding is de IGZ in 2015 begonnen met het nader modelleren, uniformeren en optimaliseren van alle werkprocessen. Doel is om de werkprocessen bij de implementatie van de nieuwe informatievoorziening zodanig aan te passen dat de IGZ de benodigde informatie op een zorgvuldige en doelmatige manier vergaart en verwerkt, zodat deze optimaal ingezet kan worden voor risicodetectie, het opstellen van inspectierapporten en andere inspectieproducten en de generieke analyse van toezichtinformatie. Zodra duidelijk is met welk informatiesysteem de IGZ gaat werken bereidt de IGZ in samenwerking met de uiteindelijke leverancier een implementatieprogramma voor. Hierbij zal in samenhang vorm gegeven worden aan de benodigde opleidingen en de wijze waarop medewerkers worden betrokken en voorbereid op de implementatie van het nieuwe informatiesysteem.

---

[11] Kamerstuk 25 268, nr. 133.

Duidelijk is dat de implementatie van de nieuwe informatievoorziening als sluitstuk van de verbeteringen die sinds 2013 zijn ingezet de komende twee jaar de nodige tijd en inzet van de medewerkers van de IGZ verlangt. De visitatiecommissie benadrukt in dit verband dat de organisatie veel capaciteit moet vrijmaken om de implementatie te doen slagen en de beoogde kwaliteit van de informatievoorziening te realiseren. De IGZ benut in dit verband de aanbevelingen van de commissie om de governance en de implementatie van de nieuwe informatievoorziening verder te versterken.

In mijn rapportages over de voortgang van het verbetertraject heb ik vanaf het begin aangegeven dat de IGZ beoogt om in 2018 volledig over te schakelen op een nieuw informatiesysteem. Op basis van de voortgang die in de afgelopen jaren is gerealiseerd, wordt voorzien dat de IGZ deze planning gaat halen. Zoals in ieder groot project houdt de IGZ daarbij rekening met verschillende risico's voor de voortgang. Alles overziend beschouw ik een volledige overschakeling in 2018 nog steeds als realistisch perspectief.

Duurzame implementatie veranderingen

De structurele verbeteringen die de IGZ de afgelopen jaren heeft gerealiseerd maken het mogelijk om de komende jaren verder te investeren in de doelmatigheid van werkprocessen en de kwaliteit van de inspectieproducten. In de komende twee jaar richt de IGZ zich er daarom op dat de verbeteringen van de afgelopen jaren goed geborgd worden in de dagelijkse praktijk van alle medewerkers. Gezien het grote belang van informatieverwerking in de werkprocessen van de IGZ valt dit samen met de implementatie van de vernieuwde informatievoorziening. De IGZ volgt hiervoor twee sporen.

Door middel van een corporate curriculum blijft de IGZ investeren in de deskundigheidsbevordering van medewerkers. In aanvulling op het opleidingsaanbod op het gebied van de inzet van juridische maatregelen, communicatie en het optreden binnen een bestuurlijke context, maakt de IGZ de komende jaren ook ruimte voor onderlinge reflectie over de uitvoering van het vak van inspecteur.

Daarnaast werkt de IGZ komende jaren aan de doorontwikkeling van het kwaliteitsmanagementsysteem. Door middel van geregelde interne en externe audits en een duidelijke terugkoppeling van verbeterpunten naar interne procedures en werkwijzen zorgt de IGZ ervoor dat de medewerkers en het management geëquipeerd zijn om de kwaliteit van de toezichtprocessen continu onder de aandacht te hebben en daar waar nodig aan te passen. In 2017 laat de IGZ het kwaliteitssysteem zelf extern toetsen, met het behalen van het ISO 9001-certificaat als beoogde uitkomst.

3. Doorontwikkeling toezicht

Naast de implementatie van de informatievoorziening en het kwaliteitssysteem zal de inspectie de komende jaren ook het toezicht blijven doorontwikkelen. Daarbij zal de inspectie nieuwe uitdagingen moeten oppakken.

In het Algemeen Overleg (AO) over de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) op 7 april 2016 (Kamerstuk 33 149, nr. 44) alsook in het 30 leden debat van 21 april 2016 (Handelingen II 2015/16, nr. 80, item 12) is er veel aandacht geweest voor een aantal voorbeelden van calamiteiten dat conform de wettelijk vastgelegde meldplicht door het ziekenhuis bij de

inspectie voor de gezondheidszorg gemeld had moeten worden, maar waar dat niet is gebeurd. Deze voorbeelden laten duidelijk zien dat een (bewust of onbewust) gebrek aan openheid over zaken die mogelijk fout zijn gegaan leidt tot een ondermijning van vertrouwen en een blokkade vormt voor leren en verbeteren.

Het is belangrijk dat er aandacht is voor wat er moet gebeuren als er iets fout gaat in de zorgverlening. Iedereen moet in Nederland kunnen vertrouwen op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Dat vertrouwen is mede gebaseerd op de inspanningen van alle partijen in de zorg om de patiëntveiligheid te verhogen. Incidenten, complicaties en calamiteiten zijn echter nooit helemaal uit te sluiten. Vertrouwen is daarom ook accepteren dat zorg mensenwerk is, met de gerechtvaardigde verwachting dat als er onbedoeld iets fout gaat, de zorgverlener daar open over is, meedenkt met de patiënt om waar mogelijk het leed te verzachten, onderzoekt hoe het heeft kunnen gebeuren en daar lering uit trekt.

Onderzoek laat steeds duidelijker zien dat een goede omgang met incidenten, complicaties en calamiteiten in de zorgverlening samenhangt met de cultuur in een organisatie. Een cultuur waarin collega's elkaar niet aanspreken op zaken die beter kunnen en waarin fouten verzwegen worden uit angst voor de consequenties verhindert de mogelijkheid om te leren van dat wat niet goed is gegaan. Een dergelijke cultuur verhoudt zich niet met een sector waarin kleine fouten grote consequenties hebben. Een goede omgang met incidenten vraagt om een rechtvaardige en veilige cultuur waarin alle onderdelen betrokken zijn bij het minimaliseren van de risico's die samenhangen met de zorgverlening en waarin open over resultaten, risico's, vergissingen en fouten gecommuniceerd kan worden. Dit stelt een organisatie in staat om de patiënt en betrokken familieleden open tegemoet te treden en lering te trekken uit wat er gebeurd is.

Het zijn in dit verband juist de zorgaanbieders die open communiceren over de resultaten van de zorg en de inspanningen om de kwaliteit te waarborgen die zorggebruikers in staat stellen daar een gezond vertrouwen aan te ontlenen. Dit geldt evenzeer richting de toezichthouder, die immers vanuit het belang van de burger toeziet op de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Openheid over de resultaten van de zorg, een goede omgang met fouten en de manier waarop de kwaliteit en veiligheid van de zorg gewaarborgd worden, zijn ook elementen waar de inspectie vertrouwen aan ontleent.

Ik vind het daarom belangrijk dat er in de zorg verdere stappen worden gezet om er voor te zorgen dat een alerte, rechtvaardige en veilige cultuur, een goede omgang met incidenten, complicaties en calamiteiten en een open communicatie over de resultaten van de zorg vaste waarden worden in de zorgsector.

In mijn brief aan uw Kamer van 6 juni 2016[12] heb ik aangegeven welke zaken ik afgelopen jaren in gang heb gezet en wat ik in aanvulling daarop onderneem om de openheid over calamiteiten verder te verbeteren en om ondermelding te reduceren. Recent heb ik uw Kamer geïnformeerd over wat ik doe om ervoor te zorgen dat contracten die openheid en transparantie belemmeren niet meer worden gesloten in de zorg en hoe de IGZ daarop toeziet. Daarbij hecht ik er aan dat voor iedereen heel duidelijk is wat er moet gebeuren als er zich een calamiteit voor doet. Er zal op initiatief van de IGZ op korte termijn een traject van start gaan met het zorgveld over meerdere aspecten van het toezicht op calamiteiten in de

[12] Kamerstuk 31 016, nr. 95.

zorg. Onderwerpen die daar onderdeel van uitmaken zijn onder andere het vraagstuk van de definitie, het leren van calamiteiten in de dagelijkse praktijk en de ontwikkeling van openheid over calamiteiten zowel van zorgverleners, instellingen als toezichthouder. Mede op basis van de resultaten van dit traject stuurt de IGZ dit najaar een circulaire met een toelichting op de meldplicht bij calamiteiten.

De inspectie zal deze aanpak de komende jaren ook in haar toezicht kracht bijzetten. Enerzijds zal de inspectie zorgaanbieders de komende jaren aan de hand van het kader Goed Bestuur aanspreken op hun bestuurlijke verantwoordelijkheid voor een open, lerende organisatie en er in toenemende mate proactief op toezien of zorgaanbieders deze verantwoordelijkheid waarmaken. Anderzijds zal de inspectie zich de komende jaren sterk maken voor een vergroting van de transparantie over de resultaten van de zorg en daar zelf aan bijdragen door de openbaarmaking van de resultaten van het toezicht verder te verruimen.

Dit stelt opnieuw eisen aan de ontwikkeling van het toezicht. In dit verband zal de IGZ de komende jaren verder voortbouwen op de voortgang die de afgelopen jaren is gerealiseerd in de ontwikkeling van het risicotoezicht, het toezicht naar aanleiding van meldingen en het toezicht op goed bestuur. Op basis van deze verbeteringen zal de inspectie de komende jaren de samenhang tussen het risicotoezicht en het incidententoezicht verder doorontwikkelen. Een kenmerk van de huidige toezichtmethoden is dat deze ertoe leiden dat de inspectie onder meer veel inzet pleegt op het achteraf onderzoeken van incidenten en calamiteiten. Hoewel dergelijke onderzoeken een belangrijke functie hebben in het toezicht, is de zeggingskracht van de uiteindelijke rapporten in mindere of meerdere mate beperkt tot de omstandigheden van het incident. Bovendien geldt dat de doorwerking van het toezicht groter is, wanneer de inspectie risico's in proactieve toezichtcampagnes adresseert, gericht op de hele sector. Deze meer preventieve vorm van toezicht biedt bovendien betere mogelijkheden om burgers en de media te betrekken in het toezicht en daarmee de uitstraling van het toezicht verder te vergroten. Beide vormen van toezicht hebben een functie, en vullen elkaar aan.

In mijn brief van 6 juni 2016[13] heb ik met uw Kamer gedeeld op welke wijze ik vorm zal geven aan de uitvoering van het openbaarmakingbeleid van de inspectie, mede in relatie tot het wetsvoorstel tot wijziging van de gezondheidswet. Dit verlangt van de inspectie dat zij de komende jaren de onderliggende werkprocessen voor de rapportage over inspectieonderzoeken aanpast en beter inzichtelijk maakt hoe haar oordelen tot stand komen. Dit is een ingrijpend proces dat veel van de IGZ zal vragen. Dit zal op termijn er echter toe leiden dat instellingen en professionals niet alleen van eigen calamiteiten, maar ook van calamiteiten in andere instellingen kunnen leren, waardoor het lerend vermogen in de hele sector toeneemt.

Afsluiting

De afronding van het verbetertraject markeert dat er een toezichthouder staat die met vertrouwen en gezag uitvoering kan geven aan haar taken. Dat proces is nooit af. Onderdeel daarvan is dat de IGZ de komende jaren het toezicht blijft ontwikkelen. Om de kwaliteit van de zorg effectief te bewaken en te bevorderen moet de IGZ er zich de komende jaren voor blijven inzetten dat de toepassing van toezicht blijft aansluiten bij de ontwikkelingen in de zorgsector.

---

[13] Kamerstuk 34 111, nr. 10.

Daarmee wordt er ook de komende jaren veel van de IGZ verwacht. De implementatie van de nieuwe informatievoorziening en het kwaliteitsysteem, de inzet voor een goede omgang met fouten en meer openheid over de resultaten van de zorg, de verruiming van de openbaarmaking van inspectierapporten en de uitvoering van het meerjarenbeleidsplan vergen opnieuw veel van de organisatie en de medewerkers van de IGZ. De ruimere openbaarmaking van inspectierapporten en de meer proactieve invulling aan het toezicht zullen daarbij merkbare gevolgen hebben voor ondertoezichtstaanden en kunnen nieuwe spanningsvelden oproepen. Dit vereist dat de IGZ ook de komende jaren scherpe prioriteiten blijft stellen, in dialoog blijft met haar omgeving en ervoor blijft zorgen dat de eigen processen adequaat zijn. Ik heb er vertrouwen dat de IGZ zich op deze manier kan blijven ontwikkelen.

Met de afronding van het verbetertraject rond ik ook de cyclus af waarbij ik jaarlijks uw Kamer geïnformeerd heb over de voortgang van het verbetertraject. De verantwoording over de ontwikkeling van het toezicht zal daarmee voortaan volledig mee draaien in de reguliere verantwoordingscyclus, aan de hand van het werkplan IGZ en het jaarbeeld IGZ. Daarnaast zal ik uw Kamer waar nodig per brief informeren over belangrijke wijzigingen in de organisatie van het toezicht.

Zoals ik in het AO IGZ van 7 april 2016 (Kamerstuk 33 149, nr. 44) heb toegezegd zal ik uw Kamer eind 2016 informeren over de wijze waarop de bekendheid van het Landelijk Meldpunt Zorg wordt verbeterd. Daarbij zal ik ook toelichten hoe de samenvoeging met de IGZ zijn beslag zal krijgen. In 2017 ontvangt uw Kamer in 2017 een wetsvoorstel voor de benodigde wetswijziging voor de fusie van de IGZ en de IJZ, vergezeld van een begeleidende brief met een toelichting op de fusie.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.I. Schippers